

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, Salim. (2019). *Asuransi dan Manajemen Risiko*. Jakarta: Grafindo.
- Alma, Buchari. (2018). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Agustiono, B & Sumarno. (2006). Analisis pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit ST. Elisabeth Semarang. *Majalah Ilmiah Kopertis*, 1(1): 1-18.
- Arikunto, Suhadi. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Assauri, Sofjan. (2009). *Manajemen Pemasaran Konsep Dasar dan Strategi*. Jakarta: Rajagrafindo.
- Harsono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan*. Sukoharjo: Jasmine.
- Irawan, Handi. (2008). *Membelah Strategi Loyalitas Pelanggan*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Ismail, Riswandhi. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan. Kualitas Produk dan Kepuasan Nasabah sebagai Prediktor dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Organisasi dan Manajemen* 10(2): 179-196.
- Khabibullah, Madjid Affan. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah BMT Bukit Annur Kabupaten Kendal. *Skripsi*. Program Studi Ekonomi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Kheng, Lo Liang, et al. (2010). The Impact of service Quality on Customer Loyalty: A Study of Banks in Penang, Malaysia. *International Journal of Marketing Studies* 6(5): 1-7.
- Kotler, Philip. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2011). *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid 1 dan 2. Jakarta. Erlangga.
- Kotler, Philip & Armstrong, Gary. (2014). *Prinsip-prinsip Manajemen*, Edisi 14 Jilid 1. Jakarta. Erlangga.
- Mowen, John C dan Michael Minor. (2012). *Perilaku Konsumen dialih bahasakan oleh Dwi Kartika Yahya*. Jakarta: Erlangga.
- Nasution, MN. (2010). *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.

- Passe, Longginus. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Pada PT. Bank Papua Cabang Daerah Istimewa Yogyakarta. *Skripsi*. Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi: Universitas Sanata Dharma.
- Putro, Widjoyo Shandy. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden. *Jurnal Strategi Pemasaran* 2(10): 1-9.
- Rahmawati, Nur Kartika. (2017). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Kedai Bangsawan Klaten. *Skripsi*. Program Studi Pendidikan Teknik Boga Fakultas Teknik: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Rastini, Ni made & Pramana, Yogi I Gede. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Nasabah dan Loyalitas Nasabah bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali. *E-jurnal Manajemen Unud* 5(1): 706-733.
- Riswandhi, Ismail. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Kepuasan Nasabah sebagai Prediktor dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Organisasi dan Manajemen* 10(2): 179-196.
- Sangadji, Etta Mamang & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offest.
- Setiawan, Ikrar Putra. (2018). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Mega, TBK Cabang Makassar Daya.". *Jurnal STIEMKOP* 1(3): 2014-211.
- Stanton. Wiliiam J. (2012). *Prinsip Pemasaran*, alih bahasa: Yohanes Lamarto. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Syah, M. Fahmi. (2018). *Analisis Data Kuantitatif dengan SPSS V. 22*.
- Tjiptono, Fandy. (2010). *Strategi Pemasaran*, Edisi 2. Yogyakarta: Andi Offest.
- _____. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offest.
- Tjiptono, Fandy, Greforius, C & Andriana. (2011). *Pemasaran Strategi*. Yogyakarta: Andi Offest.
- Tjiptono, Fandy dan Greforius, Chandra. (2016). *Pemasaran Jasa (prinsip, Penerapan dan Penelitian)*. Yogyakarta. Andi Offest.
- Wibowo, Herianto Ari, dkk. (2017). *Pelayanan Konsumen*. Yogyakarta: Parama Publisng.

Widyaningtyas, Richa. (2010). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas serta Dampaknya pada Kepuasan Konsumen dalam Menggunakan Jasa Kereta Api Harina. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi. Universitas Diponegoro.